


0-798277

  
*На правах рукописи*

**НОСОВА АЛСУ ВАДУТОВНА**

**ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕК  
В УСЛОВИЯХ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**05.25.02 – «Документалистика, документоведение и архивоведение»**

**АВТОРЕФЕРАТ**  
**диссертации на соискание ученой степени**  
**кандидата педагогических наук**

**Казань – 2012**

Работа выполнена на кафедре документоведения и издательского дела  
Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего профессионального образования «Казанский государственный  
университет культуры и искусств»

Научный руководитель: **Дрешер Юлия Николаевна**,  
доктор педагогических наук, профессор, зав.  
кафедрой документоведения и издательского дела  
ФГБОУ ВПО «Казанский государственный  
университет культуры и искусств»

Официальные оппоненты: **Залаев Геннадий Захарович**,  
доктор технических наук, профессор кафедры  
электронных документов, архивов и технологий  
Российского государственного гуманитарного  
университета, г. Москва

**Плешкевич Евгений Александрович**,  
кандидат исторических наук, доцент кафедры  
документационного обеспечения управления  
Поволжской академии государственной службы  
им. П.А. Столыпина, г. Саратов

Ведущая организация: **ФГБОУ ВПО «Московский государственный  
университет культуры и искусств»**

Защита состоится 26 декабря 2012 г. в 12.00 часов на заседании  
диссертационного совета Д 210.005.01 в ФГБОУ ВПО «Казанский  
государственный университет культуры и искусств» по адресу: 420059,  
Республика Татарстан, г. Казань, Оренбургский тракт, д.3, ауд.302.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ФГБОУ ВПО  
«Казанский государственный университет культуры и искусств».

Электронная версия автореферата размещена 23 ноября 2012 года на  
официальных сайтах Высшей аттестационной комиссии Министерства  
образования и науки Российской Федерации: <http://www> 114УЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КФУ  
ФГБОУ ВПО «Казанский государственный университе  
<http://www.kazguki.ru>.

Автореферат разослан 23 ноября 2012 года.

Ученый секретарь диссертационного совета,  
доктор педагогических наук, профессор

*Ока*



0000785721

О.А. Калегина

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность исследования** определяется значением, которое придается инновационным процессам в деятельности библиотек на современном этапе. В последнее десятилетие обсуждение направлений деятельности российских библиотек в условиях постоянных изменений неизбежно выводит на проблему инновационного развития библиотечной сферы. Одним из направлений инновационной деятельности библиотек является внедрение системы менеджмента качества (СМК) в их работу. Внедрение этой системы предполагает изменения, ориентированные на интеграцию библиотек в современное информационное пространство, на решение ключевой задачи – достижение нового качества предоставления библиотечно-информационных услуг, соответствующих современным требованиям. Активный интерес к менеджменту качества стимулировал формирование новой управленческой концепции в области библиотечного дела.

Качество информации напрямую влияет на качество управления и деятельность библиотеки. Как важнейшая функция управленческого процесса информация должна отвечать требованиям достоверности, конкретности и полноты, оперативности и непрерывности, соответствовать уровню управления. Сегодня, в условиях непрекращающегося поиска наиболее эффективных форм и методов управления библиотекой и процессами предоставления информационно-библиотечных услуг пользователям, роста объемов информации и числа критериев оценки качества деятельности библиотеки, а также интеграции новых технологий в традиционные документационные системы, повышаются требования к качеству документационного обеспечения управления современной библиотекой.

**Степень научной разработанности проблемы.** Анализ информационных источников по теме исследования выявил ее недостаточную разработанность.

Проблемы совершенствования системы документационного обеспечения управленческой деятельности рассмотрены в трудах В.И. Андреевой, М.И. Баскакова, М. Кирсановой, Т.В. Кузнецовой.

В основополагающих работах Т.В. Кузнецовой, М.В. Ларина, К.Г. Митяева, А.Н. Соковой неоднократно отмечалась важность изучения и обобщения закономерностей развития систем документации, опыта совершенствования делопроизводства в различные периоды развития нашего государства, а также подчеркивалась значимость анализа современного состояния ДОУ.

Вопросам документационного обеспечения однотипных объектов (органов местного самоуправления, сельхозпредприятий, сферы образования, органов СНГ, гражданского авиатранспортного комплекса, вычислительно-

го центра и др.) посвящены диссертационные исследования О.Ю. Митченко, Г.Н. Зацепиной, Н.И. Архиповой, Г.А. Аскольской, И.В. Герасимовой, Е.А. Морозова, Е.А. Степанова, Л.И. Тылинской, С.И. Тюльпанова, Н.В. Лифановой, М.М. Ларина, Е.В. Терентьевой и некоторых других.

Управление документацией как функция менеджмента осуществляется в условиях процесса принятия решений по достижению выбранной цели. Именно поэтому управление документацией тесно связано с проблемами менеджмента, организационными структурами, вопросами проектирования и внедрения систем управления. Различные подходы к управлению документированной информацией предложены М. Баккенлом, М.В. Лариным, Л.В. Санкиной, Е.С. Белоус, А.А. Бриленок, Д.В. Володиным, В.А. Качаловым и другими авторами.

Система менеджмента качества как инструмент управления современными организациями, цели, функции и проблемы его внедрения рассмотрены Е.А. Байдой, М.А. Бурчаковой, Н.А. Вагаповой, С.В. Василевской, Е.В. Виноградовой, В.В. Ильиным, Дж. Эванс, Б. Кобец, В.А. Колесниковым, А.В. Кудряновым, А.Д. Никифоровым, Л.В. Петуховой, И.И. Чайкой, А.П. Шалаевым, Л.Е. Скрипко и другими.

Документационное обеспечение системы менеджмента качества в различных видах организаций освещено в работах А.Н. Соковой, Л.Н. Варламовой, Е. Илюшиной, С.В. Василевской, И.Т. Заика, В.А. Качалова, Т.М. Полховской, С.А. Шенкман.

Инновации в библиотеках стали предметом научного интереса Е.Ю. Качановой, Е.Н. Гусевой, С.П. Бараненко, И.В. Борис, Л.В. Ветчановой, Т.Е. Дубенок, М.М. Левицкой, Т.В. Кройтор, Т.Я. Кузнецовой, Е.С. Мартин.

Проблемам качества библиотечной деятельности посвящено большое количество публикаций научного, практического, учебного, справочного и методического характера. О менеджменте качества в библиотеках писали Л.А. Дубровина, И.М. Суслова, Ю.Н. Дрешер, В.К. Ключев, П.С. Романов, И.Л. Линден, Ю.А. Ахмадова, Е.Я. Галимова, Ю.П. Адлер, О. Акинфеева, Т.А. Атланова, С.А. Афанасьева, В.В. Кармовский, Н.И. Размарилова.

Вопросы документационного обеспечения информационно-библиотечной деятельности, в частности технологических процессов, рассмотрены в работах Ю.Н. Столярова, И.С. Пилко, Н.С. Редькиной, О.В. Кулевой, Г. Л. Толкуновой, В.П. Шуклиной, А.А. Марковой.

Документационное обеспечение функционирования системы менеджмента качества в библиотеках отражено в работах Ю.Н. Дрешер и Н.В. Молодцовой.

Проведенный анализ состояния теоретического и методического фундамента организации документационного обеспечения управления в облас-

ти инновационной деятельности библиотек в СМК свидетельствует о том, что многие стороны данной проблемы еще не нашли своего отражения в опубликованных работах. Роль документационного обеспечения управления инновационной деятельностью библиотек в современных условиях раскрыта лишь частично, безотносительно к системе менеджмента качества.

Многоаспектный анализ литературы позволил выявить ряд **противоречий** между:

- развивающейся практикой документирования информационно-библиотечной деятельности и отставанием теоретического осмысления проблем, существующих в этой области;
- традиционно сложившейся организацией документационного обеспечения деятельности библиотек и объективной потребностью изменения ее содержания, форм, методов, приемов, средств и технологий, обусловленной требованиями инновационных интегрированных систем менеджмента качества, соответствующих международным стандартам ISO.

Указанные противоречия позволяют сформулировать **проблему исследования**: создание эффективной системы документационного обеспечения управления инновационной деятельностью библиотек в условиях внедрения и функционирования системы менеджмента качества и педагогические условия, обеспечивающие рациональное построение и непрерывное совершенствование СМК библиотеки.

**Объект исследования** – документационное обеспечение инновационной деятельности библиотек в системе менеджмента качества.

**Предмет исследования** – моделирование управления документационными потоками и практическая реализация его решения в условиях системы менеджмента качества в библиотеках.

**Цель исследования** – теоретическое обоснование условий и механизма формирования документационного обеспечения инновационной деятельности библиотек в условиях функционирования системы менеджмента качества.

**Гипотеза исследования**: организация документационного обеспечения управления инновационной деятельностью библиотек в условиях внедрения системы менеджмента качества будет эффективной при:

- теоретическом осмыслении и внедрении требований системы менеджмента качества в управление документацией;
- наличии разработанных концептуальных основ реализации модели движения документационных потоков в современной библиотеке;
- определении, обосновании и реализации содержания и структуры процесса управления документацией в конкретной библиотеке;

- формировании системы повышения квалификации персонала библиотек, ориентированных на эффективное внедрение требований СМК к управлению документационным обеспечением.

В соответствии с проблемой, объектом, предметом, целью и гипотезой определены следующие **задачи**:

1. Провести анализ документационного обеспечения информационно-библиотечной деятельности и обосновать управленческую функцию документа в условиях инновационного развития библиотек в системе менеджмента качества.

2. Разработать методику исследования управления документацией, используемой в информационно-библиотечной деятельности.

3. Разработать гипотетические модели управления документационными потоками для библиотек с различной организационной структурой (централизованной, децентрализованной, смешанной) и обосновать их эффективность на основе компетентностного подхода.

4. Составить классификацию документационных потоков Государственного автономного учреждения «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр».

5. Разработать документированную процедуру «Управление документацией» для ГАУ «РМБИЦ».

6. Построить схему управления документацией СМК в ГАУ «РМБИЦ».

7. Разработать программу повышения квалификации персонала библиотек для эффективного внедрения требований системы менеджмента качества по документационному обеспечению управления и ее учебно-методическое сопровождение.

#### **Методологическая основа исследования.**

Методологической основой исследования документационного обеспечения инновационной деятельности библиотек в условиях внедрения системы менеджмента качества был системный подход, который позволил раскрыть природу взаимодействующих процессов, происходящих внутри целостной системы документационного обеспечения управления.

В целях определения управленческих факторов воздействия СМК на деятельность учреждения использовались теоретические положения трудов Е.А. Байда, М.А. Бурчаковой, Н.А. Вагаловой, С.В. Василевской, Е.В. Виноградовой, В.В. Ильина, Дж. Эванса, Б. Кобец, В.А. Колясникова, А.В. Кудрянова, А.Д. Никифорова, Л.В. Петуховой, И.И. Чайки, Ю. Черных, А.П. Шалаева, Л.Е. Скрипко.

Исследование проблемы документационного обеспечения управления в библиотеках базировалось на методологии процессного подхода, концеп-

туальные положения которого изложены в трудах В.В. Репина, В.Г. Елифеева, Л.А. Скрипко.

Теоретико-практическую базу диссертационного исследования составили работы ученых и специалистов в области документоведения и ДОУ (К.Г. Митяева, Я.З.Лившица, В.А. Цикулина, Т.В. Кузнецовой, А.Н. Соковой, М.В. Ларина, В.С. Мингалева, И.Л. Бачило, В.Д. Банасюкевича, М.Н. Костомарова, А.Л. Райхцаума, В.И. Андреевой, В.Ф.Янковой, А.В. Пшенко, Н.В. Овчинниковой, М.П. Бобылевой, А.С. Красавина, М.П. Илюшенко, С.Л. Кузнецова, Н.И. Архиповой, Н.В. Овчинниковой, Е.А. Степанова, М.И. Додоновой, и др.,) в которых получили развитие исторические, теоретические и прикладные проблемы документоведения, организации делопроизводства и документационного обеспечения управления, автоматизации работы с документами, различные вопросы унификации и стандартизации документации, формирования и совершенствования различных функциональных (специальных) систем документации.

Важным компонентом теоретической базы данной работы стали международные стандарты ISO, регламентирующие управление документацией СМК, определяющие целостный подход к управленческому процессу и способствующие практическому решению задач формирования оптимальной технологической, управленческой и информационной среды библиотеки.

С целью определения круга факторов, оказывающих влияние на формирование компетенций документоведа, был применен метод анкетирования, описанный в трудах А.В. Игнатьевой, И.М. Максимцова, Г.С. Батыгина, Л.Я. Аверьянова, В.А. Ядова.

Для выявления взаимовлияния групп факторов компетенции документоведов на качество управления документационными потоками на базе экспертных оценок и результатов их обработки были использованы идеи А.И. Орлова.

Идеи Е.Ю. Силантьевой, В.В. Волобуева и Т.В. Дорошиной легли в основу формирования концепции разделения документационных потоков в информационно-библиотечном центре с использованием компетентностного подхода к документоведам.

#### **Методы исследования.**

Для решения поставленных задач и проверки исходных положений использован комплекс теоретических и экспериментальных методов и методик исследования, адекватных природе изучаемого явления.

Метод теоретического анализа и синтеза (логический, ретроспективный) использовался при изучении литературы и выявления тенденций развития документационного обеспечения управления библиотек в условиях внедрения СМК.

Метод анкетирования помог обозначить круг факторов, оказывающих влияние на формирование компетенции специалиста при управлении документационными потоками.

Метод анализа документов был использован при исследовании документационного обеспечения деятельности ГАУ «РМБИЦ» в условиях внедрения СМК.

Метод экспертных оценок применялся при оценивании влияния компетентности документоведа на качество управления документационными потоками и при анализе вероятности возникновения ошибок документоведов при формировании информации для разработки управленческого решения в рамках управления документационными потоками в библиотеках с различной организационной структурой (централизованной, децентрализованной и смешанной).

Метод моделирования был использован при построении гипотетических моделей документационных потоков библиотек с различной организационной структурой (централизованной, децентрализованной и смешанной), а также для построения блок-схем стадий управления документацией в Документированной процедуре «Управление документацией СМК РМБИЦ».

Объект исследования изучен методами исключенного и включенного наблюдения, экспертных оценок, изучения документов, регламентирующих управление документацией, обеспечение управления внутренней документацией Государственного автономного учреждения «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр».

#### **База исследования.**

Базой исследования явилось Государственное автономное учреждение «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр», получившее сертификат на соответствие СМК библиотечно-библиографических продуктов и услуг и ставшее лауреатом премии Правительства Республики Татарстан за качество.

#### **Организация исследования.**

Исследование осуществлялось в 2008–2012 годах и состояло из трех этапов:

**На первом этапе** – поисковом (2008–2010 гг.) изучалась и анализировалась законодательная, нормативная литература, периодические издания по теме исследования, выявлялись возможности документационного обеспечения управления в формировании инновационной деятельности библиотек в условиях СМК; формулировалась гипотеза и разрабатывалась программа экспериментального исследования.

**На втором этапе** – опытно-экспериментальном (2010–2011 гг.) проводился констатирующий эксперимент по реализации поставленных задач.



осуществлялось уточнение гипотезы, цели, задач, методов исследования, проводилась корректировка процедуры отслеживания получаемых результатов.

**Третий этап** – обобщающий (2011–2012 гг.) включал формирующий эксперимент, теоретическое обобщение результатов опытно-экспериментальной работы, систематизацию собранного материала, формирование выводов, разработку программы курса повышения квалификации персонала по документационному обеспечению управления в условиях СМК и ее учебно-методического сопровождения.

**Научная новизна исследования** заключается в следующем:

- впервые изучен состав документации, применяемой в информационно-библиотечной деятельности (организационная, технологическая, нормативная и др.);
- подготовлен примерный перечень видов технологических документов библиотек в СМК (документированные процедуры, методические рекомендации, графические модели, рабочие инструкции, шаблоны и др.);
- предложены гипотетические модели управления документационными потоками в учреждениях с различной организационной структурой (централизованной, децентрализованной, смешанной) на основе компетентного подхода;
- разработана классификация документационных потоков по функциональному принципу (кадрового менеджмента, организационно-распорядительных, информационно-справочных, бухгалтерских, маркетинговых, предоставления библиотечной, библиографической продукции и услуги);
- разработана целостная схема управления документацией СМК в ГАУ «РМБИЦ», включающая блоки «движение документа», «взаимосвязь межструктурных документов», «исполнители документов»;
- разработаны учебно-методическое пособие «Документационное обеспечение инновационной деятельности библиотек в СМК» и программа «Управление документацией СМК в библиотеках», которая должна послужить инструментом для организации обучающей среды для менеджеров библиотечной сферы.

**Теоретическая значимость исследования** состоит в том, что впервые введены в научный оборот понятия «документационные потоки библиотеки», «классификация документационных потоков библиотеки», теоретически обоснована оптимизация функционирования управления как процессами, так и документационным обеспечением управления библиотеки в целом в условиях СМК; полученные результаты обогащают теорию научных исследований в данном направлении, расширяют научное представле-

ние о документации как эффективном инструменте управления в процессе инновационной деятельности в системе менеджмента качества.

**Практическая значимость исследования.** Разработаны авторская методика исследования проблемы, программа курса повышения квалификации персонала по документационному обеспечению управления в библиотеке в условиях СМК и ее учебно-методическое сопровождение (учебно-методическое пособие «Документационное обеспечение инновационной деятельности библиотек в условиях внедрения СМК»). Предложена схема управления документацией и документированная процедура «Управление документацией СМК РМБИЦ».

**Достоверность и обоснованность.**

Полученные результаты и выводы были обеспечены исходными методологическими позициями, использованием системы методов, адекватных предмету и задачам исследования; комплексным характером опытно-экспериментальной работы; непротиворечивостью и преемственностью результатов на различных этапах исследования; анализом и последовательным руководством исторической, философской, психолого-педагогической литературой по данной проблеме; разнообразием комплекса теоретических и эмпирических методов, адекватным целям и задачам исследования; позитивными результатами экспериментальной проверки выдвинутой гипотезы исследования; убедительностью и научным подтверждением данных, полученных в результате эксперимента в условиях информационно-библиотечного центра; выбором базы исследования (ГАУ «РМБИЦ»); достаточным опытом работы диссертанта в качестве специалиста-документоведа.

**Соответствие диссертации паспорту научной специальности**

В соответствии с формулой специальности 05.25.02 «Документалистика, документоведение и архивоведение» (педагогические науки) включающей исследования в области обработки, хранения и поиска учрежденческой (организационно-распорядительной, научно-технической, учетно-экономической) и архивной документации, ее систематизации, унификации и стандартизации.

**Соответствие диссертации области исследования специальности**

Полученные результаты соответствуют п.1 «Исследование общих свойств документа как источника и носителя информации Роль документа в воспитании, образовании и обучении. История документоведения, документалистики и архивоведения» паспорту специальности 05.25.02 «Документалистика, документоведение и архивоведение».

**На защиту выносятся положения:**

1. Управление документационным обеспечением инновационной деятельности библиотеки необходимо строить на принципах TQM, заложенных в ГОСТ ИСО 9001:2008.

2. Предлагаемые авторские гипотетические модели, построенные на основе компетентностного подхода, обеспечивают рациональное управление документационными потоками в учреждениях с различной организационной структурой (централизованной, децентрализованной, смешанной).

3. В основу классификации документационных потоков должен быть положен процессный подход функционально-организационного назначения (кадровый менеджмент, организационно-распорядительный, информационно-справочный, бухгалтерский, маркетинговый, предоставления библиотечной и библиографической продукции и услуг).

4. Эффективность внедрения результатов исследования зависит от степени рациональности системы повышения квалификации и переподготовки кадров, ориентированной на оптимизацию документации библиотеки в условиях системы функционирования менеджмента качества и ее учебно-методического обеспечения.

5. Интеграция традиционных и разработанных автором систем документации в контексте инновационной деятельности библиотек в условиях менеджмента качества является одним из условий, обеспечивающих эффективность документационного обеспечения управления в библиотеке.

**Апробация результатов исследования** осуществлялась на международных, региональных, межвузовских, внутривузовских конференциях, методических семинарах, совещаниях. Основные положения и результаты исследования обсуждались на: 18-й Международной конференции «Крым-2011» «Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса» (Украина, Судак), 19-й Международной конференции «Крым-2012» (Украина, Судак), на Международном научном конгрессе «Тюрко-славянский диалог культур и цивилизаций: история и современность» (Казань, 2009), на XVI Всероссийской научно-практической конференции «Новые смыслы, новые формы в рекламной индустрии, в рекламном образовании» (Казань, 2012) на Всероссийской научно-практической конференции «Актуальные проблемы современного общества и роль образования в их развитии» (Казань, 2011) и других.

По теме исследования опубликовано 10 работ общим объемом 2,9 п.л., отражающих основные положения исследования, в том числе две публикации в журналах, рекомендованных ВАК Минобрнауки РФ общим объемом 0,6 п.л., 8 публикаций в сборниках научных трудов общим объемом 2,3 п.л.

#### **Объем и структура диссертации.**

Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка и приложений.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, ее научная новизна, теоретическая и практическая значимость. Определяются цель, объект, предмет, задачи и методы исследования, характеризуется методологическая основа, формулируются положения, выносимые на защиту.

В первой главе работы «Документ как инструмент инновационной деятельности» раскрываются понятия «инновационная деятельность библиотек», «документационное обеспечение управления», «управление документацией», сущность и специфика роли документа в условиях управления инновационной деятельностью библиотек, определен его управленческий потенциал. Представлена также история формирования управленческой функции документа. Отмечены основные принципы формирования документационного обеспечения деятельности библиотек, их сущность и значение для управления процессом предоставления информационно-библиотечных услуг и организации работы библиотеки в целом.

Федеральные законы регулируют деятельность библиотек, направления их развития, но не охватывают все аспекты библиотечной практики. Для этого существует внутренняя нормативная документация библиотек. Библиотечные законы предоставляют администрации библиотек достаточные полномочия в создании таких документов. Однако это чаще всего приводит либо к отсутствию технологической документации библиотеки, либо к копированию документов, разработанных другими библиотеками, которые «подгоняются» под местную специфику. И в первом и во втором случае это обусловлено неумением библиотекарей оценить свою деятельность как совокупность взаимосвязанных процессов, комплексно и лаконично описать ее как систему.

Каждая библиотека выбирает свой минимум технологических документов. Их перечень не может быть унифицирован, так как у нас нет абсолютно идентичных библиотек. Эффективность библиотечных технологий во многом зависит от «писаных правил» работы библиотеки и наличия системы организационно-технологической документации – взаимосвязанных и дополняющих друг друга документов, детально раскрывающих все связи и взаимодействия в библиотечном производстве – в качестве нормативной базы управления библиотечными технологиями, а также источника информации о принятых технологиях. Важна эта группа документов для фиксации решений, организации их выполнения, контроля и оценки полученных результатов, а также для обучения новых сотрудников.

Импульс к инновационным преобразованиям в библиотечной деятельности явился ответом на изменение общественных условий: библиотеки начали позиционировать себя как социальный институт, существенно из-

менивший цели своей деятельности и функции. Библиотека, как и любой такой институт, подвержена влияниям извне. Социальные условия диктуют новые принципы функционирования организаций, ориентируя их на инновационное развитие. Поэтому сегодня многие библиотеки взяли курс на развитие по принципам Всеобщего управления качеством (TQM). Без обеспечения высокого и стабильного качества предоставляемых услуг и продуктов, отвечающих потребностям пользователей, невозможно занять достойную позицию на информационном рынке.

Предлагая рассматривать формирование и совершенствование системы менеджмента качества как инновационную деятельность в библиотеке, мы исходили из следующих соображений:

1. Управление инновационной деятельностью основано на менеджменте постоянных изменений, направленных на обеспечение поэтапного достижения организацией заявленных целей, повышение качества, поэтому менеджмент качества может стать стратегией инновационной деятельности библиотек.

2. Инновационная деятельность библиотек в СМК выводит профессиональную деятельность на качественно новый уровень, так как основывается на принципах постоянного улучшения, ориентации на потребителя, принятии решений на основе фактов и других принципах СМК.

3. СМК базируется на процессном подходе, любое изменение в технологии предоставления библиотечно-информационных услуг должно быть отражено в документации процесса, следовательно, любой технологический процесс тщательно документируется и становится более управляемым.

4. Результатом инноваций в библиотеках, внедривших в деятельность СМК, является повышение качества предоставляемых библиотекой продуктов и услуг.

5. СМК обеспечивает библиотеке способность постоянно обновляться и актуализироваться в изменяющемся обществе.

6. СМК в библиотеке призвана усовершенствовать те или иные библиотечные технологии и оформить сопутствующую документацию в соответствии с требованиями ГОСТ ИСО 9001:2008.

В ходе анализа специальной литературы выявлено, что для теоретического обоснования управленческой функции документа в области инновационного развития библиотек необходимо базироваться на утверждении, что в основе достижения качества лежит управление процессами, ресурсами, персоналом и, конечно же, документацией. Данное утверждение имеет важнейшее значение, ибо оно охватывает все направления деятельности библиотеки, ведь управление процессами, ресурсами, персоналом также идет через документирование.

Кроме того, характер и полнота документирования в системе менеджмента качества зависят от особенностей организации, ее специфики. Документирование может охватывать всю деятельность организации или отдельные ее аспекты. Библиотека сама может определить любое число и состав документов, необходимых для обеспечения результативного планирования, функционирования СМК, управления ею и ее совершенствования.

В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008 к управлению документацией сделан акцент на принципах и задачах документирования в СМК, определении круга основных документов (Руководство по качеству, Цели и задачи в области качества, документированные процедуры, рабочие инструкции, шаблоны, формы, графические модели, записи и другие). Основное внимание уделено процессному подходу, на котором базируется СМК.

Менеджмент качества как инновационная деятельность в библиотеке обуславливает определенные требования к работе с документами и превращает документацию в полноценный ресурс управления. В этих условиях следует использовать понятие «управление документацией» как более емкое, чем понятия «делопроизводство» и «документационное обеспечение управления».

Выполненный нами многоаспектный анализ литературы по теме исследования позволил выявить несовершенство документационного обеспечения библиотек, заключающееся в неполной документированности процессов, отсутствии системного подхода к управлению документацией и отставании теоретического осмысления новейших требований к документированию, обусловленных изменением условий функционирования библиотек.

**Во второй главе исследования «Документационная составляющая инновационной деятельности в библиотеках на современном этапе в условиях внедрения СМК» анализируются условия управления документационными потоками современного библиотечно-информационного центра в контексте внедрения СМК, способы и средства управления документацией системы менеджмента качества ГАУ «РМБИЦ»; описывается организация и методика экспериментальной работы по оценке влияния компетентности специалиста-документоведа на качество управления документационными структурами; описываются пять этапов экспериментального исследования (самоисследование деятельности организации; выбор моделей направления исследований; анализ и оценка возможности применения методов оптимизации для выпол-**

нения требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в области управления документацией; формирование гипотетических моделей управления документационными потоками; обоснование и выбор оценки моделей на базе компетентностного подхода; формирование педагогических условий и рекомендаций. Разработка практических пособий на базе результатов экспериментального исследования); раскрываются педагогические условия достижения устойчивого успеха в управлении документацией в инновационной деятельности библиотек.

Метод анализа документов позволил определить условия эффективного документационного обеспечения управления в библиотеке и подготовить с учетом требований международных стандартов документированную процедуру «Управление документацией СМК». Документированная процедура определяет порядок и правила управления документацией СМК с целью обеспечения единого методологического подхода в процессе разработки, утверждения, внесения изменений, хранения и изъятия документов, распространяется на все виды документов и предназначена для всех подразделений ГАУ «РМБИЦ», она предусматривает проверку документов на адекватность до их выпуска; анализ и актуализацию по мере необходимости разработки и переутверждения документов; идентификацию документов и их изменений; хранение и изъятие устаревших документов; обеспечение учета версий документов при их пересмотре. Разработанная нами схема управления документацией СМК в РМБИЦ представлена на рис. 1.

Документационные потоки занимают важнейшее место в структуре управления, с их помощью реализуется сама функция менеджмента. Следовательно, повышение качества системы управления потоками документов является мощным стимулом для повышения качества управления организацией и достижения поставленных целей. Поддержание в хорошем состоянии информационного поля организации – весьма непростая задача, которая может быть решена только при условии нормального функционирования потоков документов организации. Для этого, в первую очередь, необходимо проанализировать проблемы управления потоками документов и уже на основании этого анализа выдвигать требования к информационной системе организации.

Документационные потоки, существующие в организации, всецело определяются ее задачами и функциями. У библиотечно-информационного центра, каковым является РМБИЦ, функций больше, чем у обычных библиотек. К ним добавлены издательская, полиграфическая деятельность, индивидуальное информирование и пр.

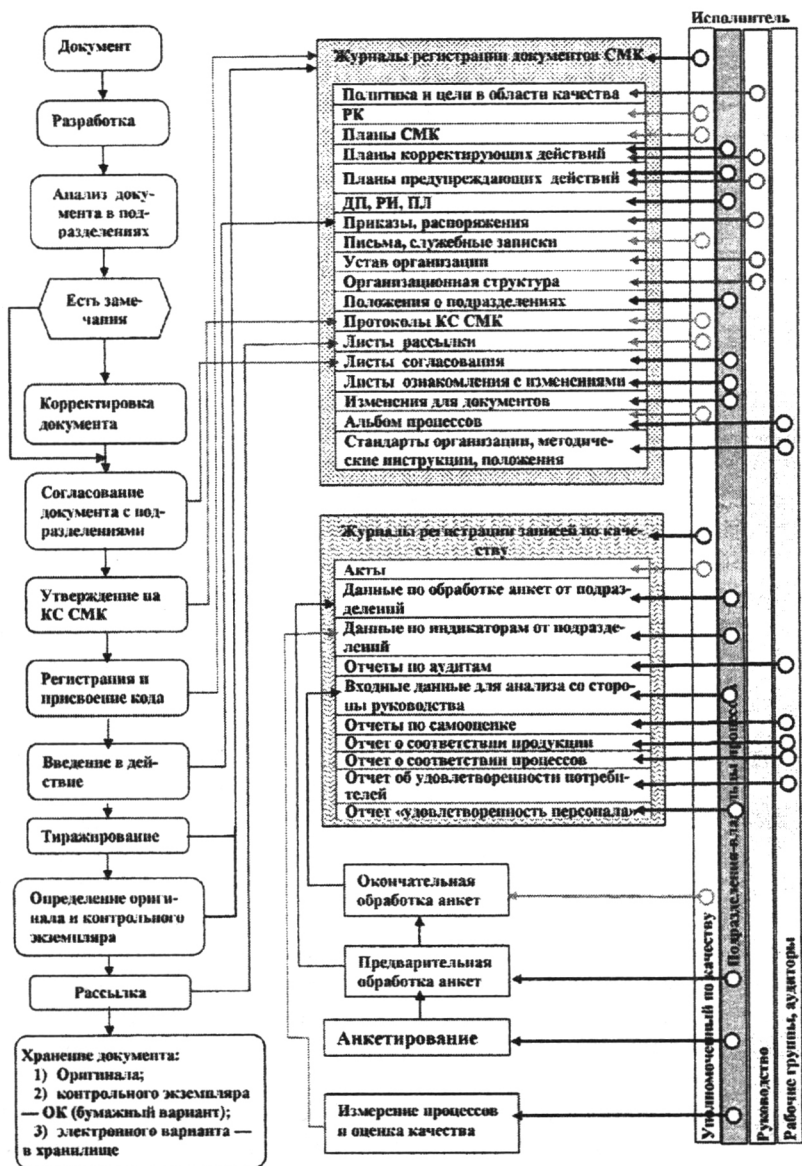


Рис.1. Управление документацией СМК ГАУ «РМБИЦ»



В процессе исследования нами разработана классификация документационных потоков (ДП) ГАУ «РМБИЦ», функционирующих в условиях СМК. Выделены такие потоки: ДП кадрового менеджмента, ДП информационно-справочных документов, ДП бухгалтерских документов. ДП маркетинговых документов. Отдельная группа документационных потоков процессов предоставления библиотечно-информационной, библиографической услуги и продукции представлена ДП управления качеством, ДП процессов измерения, анализа и улучшения, ДП менеджмента информационно-библиотечных ресурсов, ДП научно-методической деятельности, ДП управления информационными ресурсами, ДП редакционно-издательских документов, ДП управления и формирования библиотечных фондов, ДП предоставления библиотечной услуги.

Разделение документационных потоков библиотеки по организационно-функциональному признаку на основе одной из разработанных авторских гипотетических моделей управления документационными потоками (централизованной, децентрализованной и комбинированной) способствует эффективной реализации документационного обеспечения инновационной деятельности библиотек.

Обоснование состоятельности трех вышеуказанных моделей осуществлялось на базе компетентностного подхода. Для определения факторов, оказывающих влияние на формирование компетентности специалиста-документоведа в условиях управления документационными потоками, было проведено анкетирование сотрудников ГАУ «РМБИЦ». Итогом исследования стало определение суммарного индекса компетентности документоведа.

Исследование методом экспертных оценок было направлено на изучение вероятности возникновения ошибок при управлении документационными потоками в библиотеках с различной организационной структурой (централизованной, децентрализованной, смешанной). Экспертам было предложено определить вероятность возникновения ошибок при формировании документоведом информации для принятия управленческого решения в трех моделях управления документацией (централизованной, децентрализованной и комбинированной) по семи факторами качества информации (достоверность, полнота, непротиворечивость, системность, своевременность, согласованность, обоснованность) для трех одинаковых документационных потоков – документационный поток СМК, документационный поток кадрового менеджмента, документационный поток организационно-распорядительной документации.

Результаты исследования представлены в таблице.

## Результаты оценки влияния компетентности на качество информации для разработки управленческого решения

Компетентность специалиста при обработке документационных потоков	Вероятность возникновения ошибок при формировании информации для разработки управленческого решения (от 0 до 1,0)							Среднее значение вероятности возникновения ошибок
	Факторы качества информации							
	Доступность	Полнота	Непротиворечивость	Системность	Своевременность	Сопоставимость	Обоснованность (адекватность)	
Компетентность специалиста в централизованной модели								0,100
обработки документационных потоков СМК	0,068	0,009	0,145	0,152	0,098	0,194	0,184	0,121
обработки документационных потоков кадрового делопроизводства	0,107	0,089	0,141	0,030	0,187	0,030	0,026	0,087
обработки документационных потоков ОРД	0,011	0,127	0,003	0,056	0,143	0,117	0,181	0,091
Компетентность специалиста в децентрализованной модели								0,055
обработки документационных потоков СМК	0,043	0,087	0,078	0,050	0,058	0,013	0,063	0,056
обработки документационных потоков кадрового делопроизводства	0,118	0,108	0,051	0,074	0,026	0,023	0,001	0,057
обработки документационных потоков ОРД	0,051	0,035	0,056	0,037	0,067	0,005	0,108	0,051
Компетентность специалиста в комбинированной модели								0,057
обработки документационных потоков СМК	0,093	0,003	0,102	0,034	0,010	0,094	0,066	0,057
обработки документационных потоков кадрового делопроизводства	0,050	0,088	0,047	0,017	0,027	0,114	0,064	0,058
обработки документационных потоков ОРД	0,005	0,094	0,007	0,111	0,075	0,010	0,098	0,057

Как видно из таблицы, среднее значение вероятности возникновения ошибок у документоведа в модели централизованного управления документационными потоками составляет 0,100; у документоведа в децентрализованной модели управления документационными потоками 0,055, у документоведа в модели комбинированного управления документационными потоками 0,057. Таким образом, качество обрабатываемой информации и документации является максимальным в децентрализованной модели, что объясняется специализированной компетентностью специалиста в рамках управляемого им документационного потока.

Предложенные гипотетические модели для библиотек различных организационных структур (централизованной, децентрализованной, комбинированной) рассмотрены нами на основе метода SWOT-анализа, который направлен на определение причин эффективности или неэффективности процесса управления документационными потоками.

Модель комбинированного управления документационными потоками» (рис. 2) предлагается в качестве оптимальной модели для информационно-библиотечных учреждений с централизованной библиотечной системой.

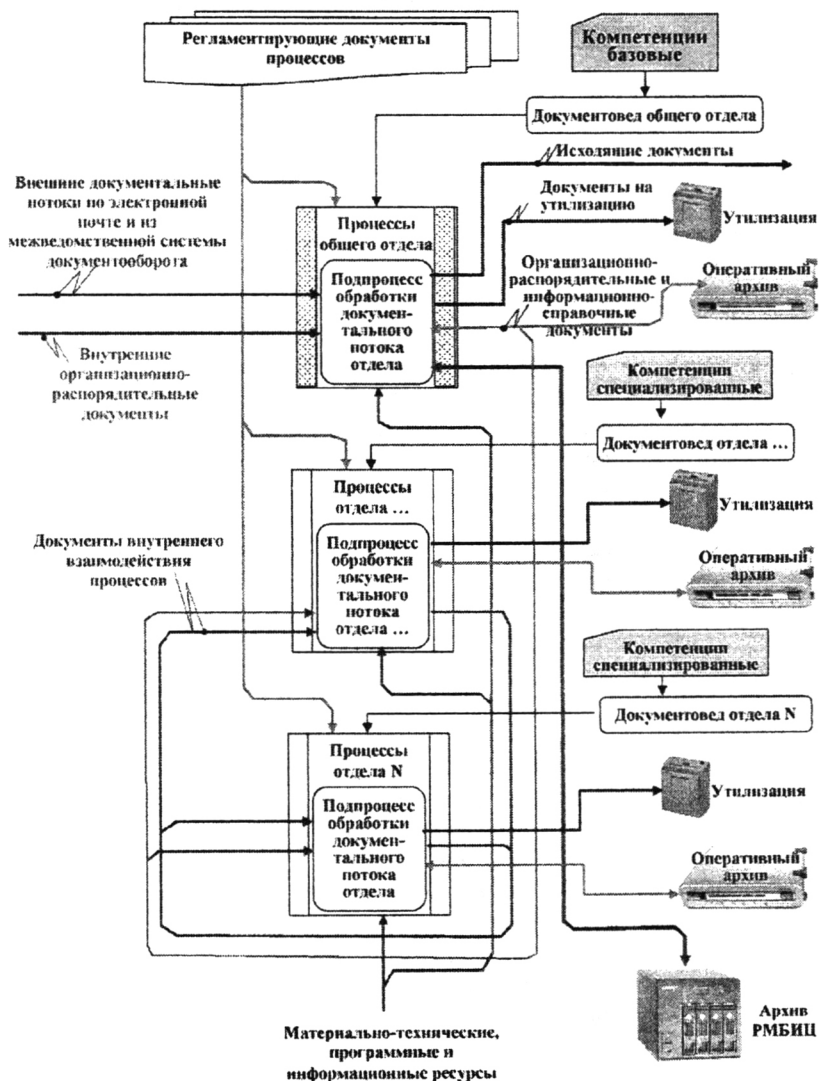


Рис. 2. Модель комбинированного управления документационными потоками

Особенностью данной модели является то, что при наличии единого центра управления документационными потоками структурные подразделения также участвуют в процессах документирования информации. Данная модель объединяет в себе преимущества предыдущих двух моделей, и ее условно можно разделить на два блока. Блок первый охватывает процессы общего отдела (с равным успехом его можно называть канцелярией, службой ДОУ и т.д.). Вся входящая, исходящая документация, как бумажная, так и электронная проходит через общий отдел, где регистрируется, визируется, передается на исполнение, подшивается в дело и архивируется. Такая работа требует от исполнителя базовых компетенций и их будет достаточно на данном этапе.

Предположим, что применение данной модели в ГАУ «РМБИЦ» обеспечит формирование единого информационного пространства, а также качественно новый уровень принятия оперативных, управленческих и технологических решений.

Необходимость повсеместного внедрения СМК в деятельность библиотек потребовала решать задачу повышения квалификации и переподготовки менеджеров библиотечной сферы, которые должны обладать не только специфическими знаниями и умениями, но и надпредметным, универсальным качеством – ключевой (интеллектуальной) компетентностью в области управления документацией СМК современной библиотеки. Группой экспертов из 6 специалистов (отдел книгохранения, Республиканский отдел научно-медицинской информацией, отдел комплектования, отдел качества, отдел кадровой политики, главный специалист-инженер, уполномоченный по качеству – зам. директора) было оценено взаимовлияние групп факторов компетенции документоведов (для такой оценки использовались специально разработанные методики, представленные в диссертации) на качество управления документационными потоками. В результате исследования было выявлено, что две группы – группа факторов повышения компетентности (регулярность повышения квалификации, интенсивность использования традиционных и виртуальных библиотек) и группа факторов практической работы (участие документоведов в конференциях, конкурсах, выставках и пр.) – оказывают наиболее значимое воздействие на качество управления документационными потоками. Установлено, что качество управления документационными потоками (в том числе документацией СМК) в ГАУ «РМБИЦ» определяется уровнем квалификации и компетентности документоведов и специалистов, занимающейся обработкой документации.

Экспериментальная работа преследовала цель доказать, что современная система документационного обеспечения управления библиотекой в СМК может быть эффективной только при создании обучающей среды для менеджеров библиотечной сферы. В качестве

педагогических условий устойчивого успеха управления документацией СМК в библиотеке рассматривается необходимость формирования соответствующей обучающей среды при повышении квалификации и переподготовки библиотекарей. Подготовленное автором учебно-методическое пособие «Документационное обеспечение библиотеки в СМК» выступает в качестве такого средства.

**В заключении** обобщены результаты теоретического и экспериментального исследования, сформулированы основные выводы.

В приложение включены Документированная процедура «Управление документацией системы менеджмента качества» ДП СМК РМБИЦ, учебно-методическое пособие «Документационное обеспечение инновационной деятельности библиотек в СМК», программа курса повышения квалификации и переподготовки кадров «Управление документацией СМК в библиотеках», бланки анкетного и экспертного опросов.

Дальнейшее исследование по проблеме, как нам представляется, должно идти в следующих направлениях: поиск перспективных направлений документационного обеспечения деятельности библиотек в СМК, в том числе в области автоматизации управления документацией СМК; разработка комплекса диагностических программ систем технологической документации библиотек, позволяющих производить проверку на соответствие требованиям СМК.

**Основные положения и выводы диссертационного исследования** представлены в следующих опубликованных работах автора:

**Статьи в журналах, рекомендованных ВАК:**

1. Носова, А.В. Документальная составляющая системы менеджмента качества в библиотеках: системный подход / А.В. Носова // Вестник Казанского государственного университета культуры и искусств.— 2012.— № 3.— С.132—136.
2. Носова, А.В. Управление документацией системы менеджмента качества в библиотеках / А.В. Носова.— Казань, 2012.— Деп. ВИНТИ 03.09.12, № 366-B2012.

**Другие публикации:**

3. Носова, А.В. Документационная составляющая системы менеджмента качества в библиотеках: проблемы и перспективы / А.В. Носова // Научные и технические библиотеки.— 2012.— № 8.— С.40—44.
4. Носова, А.В. Документирование управления кадрами. Состав кадро-

- вой документации / А.В. Магсумова, Ю.Н. Дрешер // Современные исторические аспекты региональных документоведческих исследований: сб. науч. тр. / сост.; науч. ред. Ю.Н. Дрешер.—Казань: Изд-во Казан. Гос. ун-та культуры и искусств, 2008.—С.105—113.
5. Носова, А.В. Кадровая политика как основа управления качеством: основа построения в РМБИЦ / А.В. Носова, Т.М. Никитина // Внедрение системы менеджмента качества в деятельность РМБИЦ: проблемы, поиски, решения: сб. науч. тр./ науч. ред. Ю.Н. Дрешер.—Казань: Медицина, 2010.—С.21—25.
  6. Носова, А.В. Мотивация трудовой деятельности как научная проблема / А.В. Носова // Подготовка документоведов в России: междисциплинарный аспект: сб. тр. Казан. гос. ун-та культуры и искусств и Астраханского технического ун-та / сост. и науч. ред. Ю.Н. Дрешер.—Казань: Изд-во Казан. гос. ун-та культуры и искусств, 2010.—182 с.
  7. Носова, А.В. Организация работы с трудовыми книжками: правовой аспект / А.В. Носова, Ю.Н. Дрешер / Документные ресурсы региона: история, современное состояние, перспективы: сб. науч. тр.—Казань, 2010.—С.172—176.
  8. Носова, А.В. Реализация кадровой политики библиотек в условиях внедрения системы менеджмента качества / А.В. Носова // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса: 18-ая Междунар. конф. «Крым 2011». URL: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2011/disk/134.pdf>
  9. Носова, А.В. Роль и место кадровой документации / А.В. Носова, Ю.Н. Дрешер // Документные ресурсы региона: история, современное состояние, перспективы: сб. науч. тр.—Казань, 2010.—С.165—168.
  10. Носова, А.В. Типология официальных деловых документов / А.В. Носова, Ю.Н. Дрешер // Документационное обеспечение в информационном обществе и проблемы подготовки документоведов: сб. науч. тр.—Казань: Из-во Казан. ун-та, 2006.—С.11—20.

**Подписано в печать 22.11.2012. Тираж 110 экз. Заказ 12-194**

**Отдел оперативной полиграфии ГАУ «РМБИЦ»  
420059 Казань, ул. Хади Такташа, 125**

10<sup>2</sup>